

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)**

TESIS
Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen



Oleh :

Agus Novianto
NIM : P 100 100 002

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014**

TESIS BERJUDUL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

AGUS NOVIANTO

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 23 Juni 2014


dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama

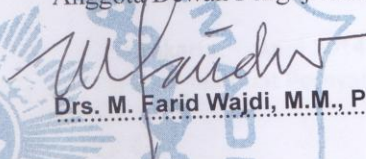

.....
Dr. Triyono, M.Si

Pembimbing Pendamping I


.....
Drs. Ahmad Mardalis, MBA

Pembimbing Pendamping II

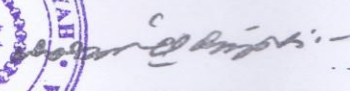
Anggota Dewan Penguji Lain


.....
Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D

Surakarta, 19 Juli 2014

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,




.....
Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Agus Novianto
NIM : P 100 100 002
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surakarta)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, April 2014

Yang Membuat Pernyataan,



AGUS NOVIANTO

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta. Hasil penelitian diharapkan dapat mengungkapkan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan di KPP Pratama Surakarta, terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran angket pada wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Surakarta dengan jumlah sampel 105 orang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil Uji F signifikan yang berarti bahwa variabel penampilan fisik, kehandalan, tanggapan, kepastian, dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib pajak. Hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta adalah variabel tanggapan, kepastian, kehandalan dan empati. Satu variabel tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta yaitu penampilan fisik, tetapi hal ini tidak berarti dimensi ini bisa diabaikan dalam pelayanan kepada wajib pajak, sebaliknya dimensi ini tetap perlu diperhatikan untuk mendukung dimensi yang lain.

Kata kunci : kepuasan, kepuasan wajib pajak, kualitas pelayanan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim...

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi kasus pada KPP Pratama Surakarta)”**. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam menyusun tesis ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan bimbingan semua pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum. selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. M. Farid Wajdi, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Triyono, M.Si dan Bapak Drs. Ahmad Mardalis, MBA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta membagi wawasan kepada penulis, sehingga penulisan tesis dapat diselesaikan.

5. Dosen, pengelola dan seluruh staf sekretariat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu penulis dalam proses belajar hingga penyelesaian tesis ini.
6. Kedua orang tuaku, Bapak Suparto, BA (Alm) dan Ibu Sri Semi yang telah memberikan semangat, motivasi, doa dan kasih sayang tulus kepada penulis.
7. Istriku tercinta Arifah Rachmawati, S.Pt., Anak-anakku Muhammad Alif Argaputra dan Salsabila Agifa Zahra yang telah setia mendampingi, memberi semangat, inspirasi, doa dan cinta kasih yang tak terhingga kepada penulis.
8. Bapak Supandi selaku Plt. Kepala Kantor dan seluruh pegawai di KPP Pratama Surakarta yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data dan informasi untuk menyusun tesis ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan informasi dan bantuan selama penyusunan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu demi satu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis tak segan mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan tesis ini. Demikian kiranya yang dapat penulis persembahkan, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis, dan semua pihak yang membutuhkan. Semoga amal semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun tesis ini mendapat balasan dari Allah SWT, aamiin...

Surakarta, April 2014

Penulis

Agus Novianto

DAFTAR ISI

Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Abstraksi	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Tabel dan Grafik	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	9
2.1.2 Teori Kepuasan Pelanggan	11
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.2 Kerangka Pemikiran	18
2.3 Perumusan Hipotesis	19
2.3.1 Pengaruh Penampilan Fisik terhadap Kepuasan	19
2.3.2 Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan	20
2.3.3 Pengaruh Tanggapan terhadap Kepuasan	21
2.3.4 Pengaruh Kepastian terhadap Kepuasan	22
2.3.5 Pengaruh Empati terhadap Kepuasan	22

BAB III	METODE PENELITIAN	23
3.1	Populasi dan Sampel	23
3.1.1	Populasi	23
3.1.2	Sampel	23
3.2	Metode Pengambilan Sampel	24
3.3	Metode Pengumpulan Data	24
3.3.1	Data yang Diperlukan	24
3.3.2	Pengumpulan Data	25
3.4	Uji Instrumen	26
3.4.1	Uji Validitas	26
3.4.2	Uji Reliabilitas	26
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	27
3.6	Metode Analisis	30
3.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda	30
3.6.2	Pengujian Ketepatan Model	31
3.4.3	Pengujian terhadap Penyimpangan Asumsi Klasik	32
3.4.4	Uji Hipotesis	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	35
4.2	Identifikasi Responden	36
4.2.1	<i>Response Rate</i>	36
4.2.2	Karakteristik Responden	36
4.3	Deskripsi Statistik	39
4.4	Hasil Uji Instrumen	42
4.4.1	Uji Validitas Data	42
4.4.2	Uji Reliabilitas Data	45
4.5	Hasil Analisa Regresi Linear Berganda	46
4.6	Hasil Uji Ketepatan Model	47
4.6.1	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	47

4.6.2	Interpretasi Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.7	Hasil Uji terhadap Penyimpangan Asumsi Klasik	49
4.7.1	Uji Normalitas Data	49
4.7.2	Uji Multikolinearitas	50
4.7.3	Uji Heteroskedastisitas	50
4.8	Pengujian Hipotesis	51
4.9	Pembahasan	53
4.9.1	Pengaruh Penampilan Fisik terhadap Kepuasan	53
4.9.2	Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan	54
4.9.3	Pengaruh Tanggapan terhadap Kepuasan	56
4.9.4	Pengaruh Kepastian terhadap Kepuasan	57
4.9.5	Pengaruh Empati terhadap Kepuasan	58
4.9.6	Analisa variabel dominan	59
BAB V	PENUTUP	60
5.1	Simpulan	60
5.2	Saran	61
	DAFTAR PUSTAKA	62
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 1.1	Sumber Penerimaan dan Hibah dalam APBN	1
Tabel 1.2	Sumber Penerimaan Negara Bukan Pajak	2
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur	37
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	38
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Terdaftar	38
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Frekwensi Kunjungan	39
Tabel 4.6	Deskripsi Statistik	39
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Penampilan Fisik	40
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan	41
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Tanggapan	41
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kepastian	42
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Empati	42
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak	43
Tabel 4.13	Hasil uji reliabilitas variabel-variabel penelitian	44
Tabel 4.14	Koefisien Regresi	45
Tabel 4.15	<i>One sample Kolmogorov Smirnov Test</i>	47
Tabel 4.16	Nilai VIF dan <i>Tolerance</i>	48
Tabel 4.17	Hasil Uji Korelasi Spearman	49
Tabel 4.18	Hasil uji t	50
Tabel 4.19	Nilai <i>Standardized Coefficient</i>	57
Gambar 1	Kerangka Pemikiran Teoritis	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabel Induk
Lampiran 3.A	<i>Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel penampilan Fisik</i>
Lampiran 3.B	<i>Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kehandalan</i>
Lampiran 3.C	<i>Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Tanggapan</i>
Lampiran 3.D	<i>Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepastian</i>
Lampiran 3.E	<i>Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Empati</i>
Lampiran 3.F	<i>Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan</i>
Lampiran 4	<i>Output SPSS Regresi Linear Berganda</i>
Lampiran 5	<i>Output SPSS Uji Normalitas</i>
Lampiran 6	<i>Output SPSS Uji Multikolinearitas</i>
Lampiran 7	<i>Output SPSS Uji Heteroskedastisitas</i>
Lampiran 8	Surat Permohonan Ijin Penelitian
Lampiran 9	Surat Ijin Penelitian